お客さまとともに

家庭用商品から業務用機器、電子部品まで、幅広い商品を提供する三洋電機グループは、安全・安心を最優先し、お客さまやビジネスパートナーとの対話を積み重ねながら、お客さま満足の向上に取り組んでいます。

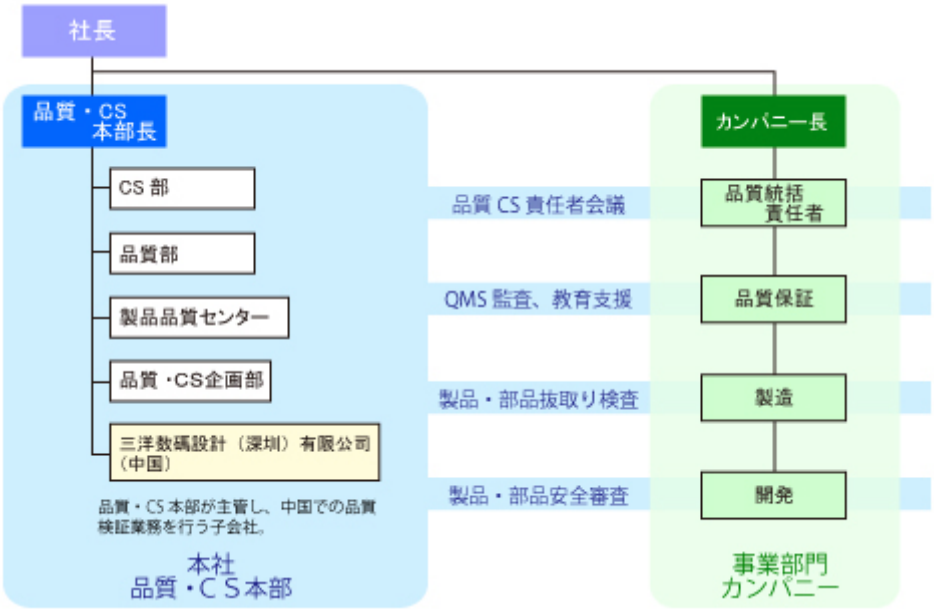
製品の品質・安全性の確保

品質推進体制

当社グループでは、各事業部門が主体となって品質マネジメントシステム（QMS）※1を運用し、品質保証プロセスの維持・改善活動を行っています。本社の品質部門は、その運用状況や品質改善活動を独立的・客観的立場で評価し、QMS改善のための助言・指導を行い、QMSをより有効に機能させることで商品の安全性・信頼性を高め、品質の向上につなげています。
2011年3月時点における当社グループ全体でのISO9001認証取得製造事業所数は、国内27事業所、海外39事業所の計66事業所となっています。

※1　QMS = Quality Management System

■三洋電機グループ品質推進体制



■「製品安全規格」の厳格な運用

安心してお使いいただける安全な製品をお客さまに提供するために、法規制や外部機関が定める安全基準以上に厳しい基準を設定した独自の「製品安全規格」を、当社グループが製造・販売するすべての製品に適用しています。同規格では、事業部門が個別事例から過去より蓄積してきた製品安全ノウハウをもとに、安全を担保するための設計上の措置や製品の試験条件などを明確に定め、製品事故にいたる可能性のある事例なども詳しく解説しています。また、同規格の遵守状況を確認するためのチェックリストも整備しています。国内外の設計・開発従事者に同規格の遵守を徹底するため、これらは日本語、中国語、英語で作成しています。

また、製品の安全性を阻害する危険のなかでも特にその度合いが大きい「火災事故」を防止するため、当社東京製作所内にある「製品安全試験室」では、実際に製品や部品などを燃焼させる試験を行って安全性を評価・検証しており、その結果を製品の開発・設計にフィードバックしています。

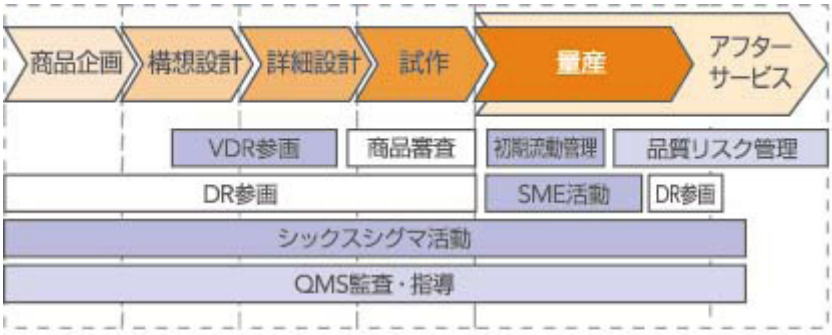
■事業部門における製品安全審査

事業部門では、製品の一般的な品質保証のために行う設計審査（Design Review）と独立して、製品安全に特化した製品安全審査（Design Review Safety）を実施しています。審査では、法規制や「製品安全規格」への適合性、過去のトラブルに基づく評価などさまざまな指標を用いて製品の安全性を確認します。製品安全審査を完了しなければ、その製品は量産に移行できない仕組みとしています。

■安全監視体制

当社グループが製造、販売を行う製品が法規制および「製品安全規格」に適合しているかを複眼で確認するため、本社の品質部門が、試作品サンプルを対象に製品審査を実施します。具体的には、製品の分類ごとに整備した審査基準および審査方法に基づいて試験・測定や分解調査などを行い、合否を判定します。審査中に指摘事項のあった製品については、適切な対策・処置の実施によって指摘事項が解消されたことを確認してから出荷します（出荷判定）。審査では、安全性や性能の確認のほか、「お客さまの視点」での評価も行っています。

■商品事業プロセスと品質管理施策



VDR：Virtual Design Review
（3次元CADデータによる試作前の設計品質改善）
DR：Design Review（設計審査）
SME活動：三洋電機グループの生産革新活動
QMS：Quality Management System（品質管理体制）

■品質関連教育

品質向上のためには従業員に対する品質教育が基本となります。

消費生活用製品安全法をはじめとする品質関連法令や景品表示法に基づく業界ルールである製造業表示規約などの遵守を徹底するため、社内勉強会を積極的に実施しています。

また、当社グループでは、品質向上施策のひとつとして「シックスシグマ手法」を取り入れ、それに基づく従業員教育を行っています。これは、科学的統計分析に基づき、開発から製造までの各工程で発生する不具合の原因究明とその対策を実施することで工程不良率を下げ品質改善につなげる手法で、各部門で高い成果を生んでいます。このシックスシグマをより有効に機能させるため、「ブラックベルト」と呼ばれるプロジェクト・リーダーの養成に力を入れており、若手の部長・課長を中心に15日間の研修を実施しています。受講者は自部門や事業が抱える問題のなかから優先度の高いテーマを抽出、コーチングを学びながら課題の解決に取り組み、一定の成果が認められた者が「ブラックベルト」と認定され、自部門内での品質管理教育も担います。本活動は、2008年度以降、当社グループの製造子会社が多く所在する中国、東南アジア地域でも積極的に実施しています。

中国でのブラックベルト研修

製品の品質・安全性に関わる重大問題発生時の対応

製品の安全にかかわる問題や重大な品質問題が確認された場合には、お客さまの安全を第一に考え、その情報を速やかに公表し、直ちに不具合箇所の点検、修理・部品交換などの処置をとり、お客さまの安全・安心を確保するようにしています。同時に、当社Webサイトでも、「重要なお知らせ」として点検・修理案内の情報を発信しています。2007年5月に制定した「製品安全に関する基本方針」に、製品事故に関する社内報告ルールを規定し、お客さまに事故情報および対策についてより早く適切にお知らせする仕組みとしています。

なお重大製品事故については、消費生活用製品安全法に基づき経済産業省に報告を行っており、当社Webサイトでも公表しています。

お客さまとともに

製品・サービスに関する正確な情報の提供

適切な表現・正確な表示の徹底

当社グループでは、「行動・倫理規範」に「適正な宣伝・広告」について明記し、これにのっとって宣伝・広告活動を行っています。具体的には、宣伝・広告にかかわる法令、関連団体が定める広告掲載や放送に関する基準や自主規制を遵守し、宣伝・広告媒体において事実と異なるあるいはお客さまに誤解を与えるような表示・表現を排除し、適正な商品情報を発信しています。

このような活動を徹底するため、国内のすべての広告媒体購入および広告制作については、宣伝部門が一括して担当することによって広告物を管理する体制を整え、広告物における表示・表現については部門内外の複数の担当者が並行して確認し、適法性・妥当性を多重に検証しています。家電商品の宣伝・広告担当者向けには、家電業界の公正競争規約についての社内研修会を開催し、規約の変更点などの情報を漏れなく周知し、対応を徹底しています。

海外においても、広告代理店を通じて各国の広告関連法規についての情報を入手し、内容について相談・確認を行いながら、適正な宣伝・広告活動を行っています。

一方、商品のコンセプトや商品に込めた当社のメッセージをお客さまに身近に感じてもらい、共感してもらえるようにわかりやすく伝えることが宣伝・広告活動の重要な目的であると認識し、制作を行っています。

その結果、2010年度にはeneloopのテレビ広告が日本アドバタイザーズ協会主催「消費者のためになった広告コンクール」で銀賞※1、環境省および(財)地球・人間環境フォーラム主催「環境コミュニケーション大賞」で優秀賞※2を、また2011年にはGOPANのテレビ広告が「広告電通賞」で優秀賞※3を受賞するなど、お客さまや他企業さまからも評価をいただくことができました。

※1 テレビ広告15秒以内ブロックにおいて受賞
※2 テレビ環境CM部門において受賞
※3 テレビ／家庭用機器部門において受賞

製品安全情報の提供

製品を安全に使用していただくため、当社Webサイトに「愛情点検・家電安全生活のおすすめ」を掲載しているほか、製品ごとに点検項目や使用時の注意点を掲載した「家電安全生活おすすめガイドブック」を作成し、ご販売店さまやアフターサービスの機会を通じてお客さまへ配布しています。2010年度発行のガイドブックでは内容を大きく改訂し、従来の長期使用製品への愛情点検啓発に加え、誤使用による事故の防止を啓発する内容を盛り込んでいます。

製品のお取り扱い方法などについてお客さまから直接ご相談いただいた場合には、専門スタッフがお応えし、適切な情報を提供しています。特に、長期使用の扇風機の使用中止、冬季の到来にあわせた石油ファンヒーターなどの暖房器具の「愛情点検」については、当社Webサイトにて積極的に呼びかけを行い、いずれも専用のご相談窓口を設置し、フリーダイヤルを設定してお客さまからのお問い合わせに対応するとともに、家電安全生活ガイドブックを提供しています。

家電安全生活おすすめガイドブック

CS（お客さま満足）向上の取り組み

お客さま応対部門でのCS向上

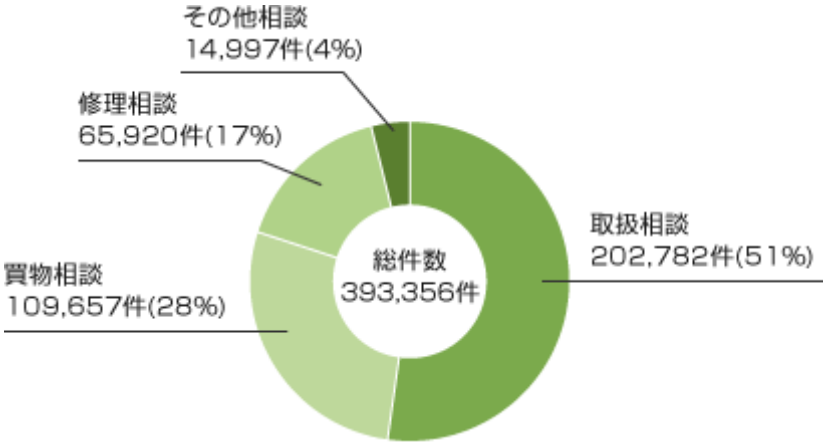
お客さまからのご相談やご要望にお応えするため、それぞれに最適な対応窓口を整備しています。家電商品など一般のお客さま向けの商品のお買物相談や商品の取り扱い方などの総合相談は「お客さまセンター」、修理のご依頼は「家電コールセンター」で、業務用の機器やその技術に関するご相談および修理のご依頼は「産機コールセンター」で、それぞれの専門スタッフが常にお客さまの声に耳を傾け、お客さま視点で満足いただける対応をめざしています。

■お客さまセンターでのご相談対応（一般のお客さま向け商品）

お客さまセンターには、年間約39万件のご要望やお問い合わせが寄せられます。こうしたご相談に迅速かつ的確にお応えできるように、素早く専門スタッフにつなぐための自動音声応答装置（IVR）を導入しています。また、365日受付可能な体制を整え、いつでも気軽にご相談いただける窓口をめざしています。
商品の高機能化・複雑化が進むなか、スタッフの知識や応対能力を高めるため、商品の企画・設計部門での研修や商品勉強会も開催しています。

お客さまセンター

■お客さまセンターへのご相談内容（2010年度）



■産機コールセンターでのご相談対応（業務用機器）

産機コールセンターでは、業務用の機器や技術に関するお客さまからのお問い合わせを24時間365日体制で受け付けています。商品ごとに専門の知識を持った技術員が、お客さまのニーズに最適な機器・システムの提案から設計、施工まで、あらゆる面からお客さまのご相談に対応しています。

■アフターサービス・メンテナンス部門での対応

お客さまからの修理やメンテナンスのご依頼には全国に展開するサービス網により迅速に対応しています。適切なメンテナンスによって機器のベストコンディションを維持することで、お客さまに安心して長くお使いいただけるだけでなく、省エネルギー効果を最大限引き出すことにもつながり、環境負荷低減にも貢献しています。
業務用機器ではお客さまからのご連絡を24時間365日受付可能な体制としているほか、ご契約いただいたお客さまの設備を遠隔監視で常時監視するサービスなども提供しています。

■海外でのサービス対応

グローバルに事業を展開する当社グループでは、各国で販売活動を行う会社または地域の販売代理店のサービス部門がお客さまからのご依頼を受け付け、現地のニーズにあわせて構築したサービス網を通じてアフターサービスを提供しています。一部の販売会社では専用のカスタマーセンターを設置しており、きめ細かいサービス対応を行っています。

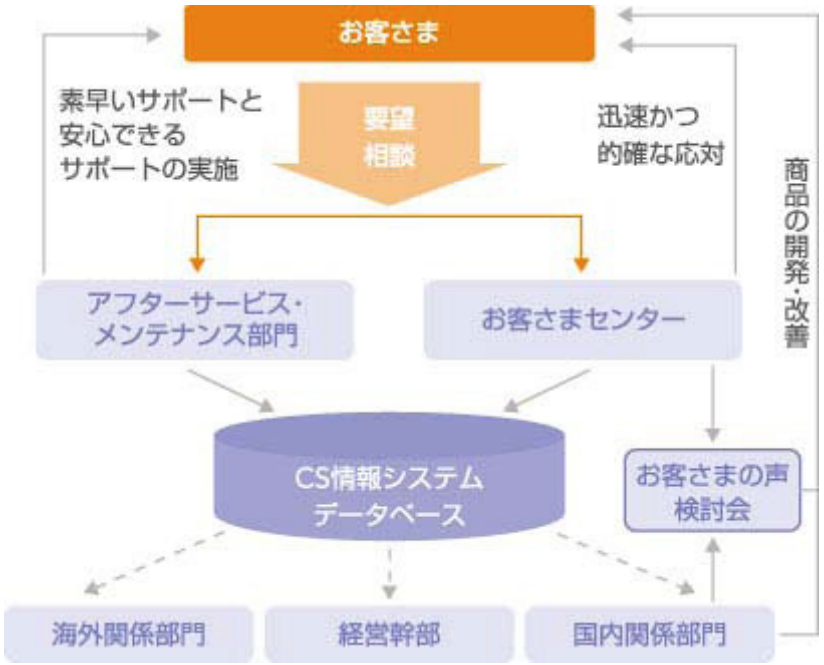
当社グループは、お客さまの声を商品の企画から、開発、販売、サービスにいたるすべてのプロセスに反映する取り組みを続けています。お客さまのご意見・ご要望や商品の修理などに関する情報は社内LANの「CS情報システム」に登録し、各部門が積極的に活用しています。

■お客さまの声レポートとお客さまの声検討会

お客さまセンターで受け付けたお客さまからのご要望を毎月、レポートを発行し、事業部門にフィードバックします。事業部門ではレポートの内容を適切な部署で検討し、検討結果を期限内にお客さまセンターに回答するとともに、改善の必要がある案件には速やかに対応します。さらに、お客さまセンターのスタッフが事業部門に出向き、企画、開発・設計、品質・CS、サービスの担当者に直接お客さまのご意見・ご要望をフィードバックする「お客さまの声検討会」を実施しています。そこでは、お客さまの声レポートで発行した案件の対応状況や結果を確認し合うとともに、一部署では対応できない案件や新しく発生した課題について出席者がそれぞれの立場から対策案を出し合って検討します。このようにして、お客さまからの貴重な声を、商品、付属品の改良や、カタログ、取扱説明書、Webサイト上のお問い合わせページなどでの記載内容の改善、また新商品の開発に活かしています。

お客さまの声検討会

■お客さま情報の伝達とフィードバック



■お客さまの声を積極的に集める取り組み

マーケティング部門では、当社商品をご購入いただいたお客さまに「ご愛用者登録」をしていただき、当社から各種の商品情報を提供するとともに、ご購入いただいた商品についてのご意見をお聞きして、商品の改良や新規商品の開発、宣伝広告活動などに活かしています。

～「ご愛用者登録」による活動事例～

2010年10月に発売したライスブレッドクッカー「GOPAN」のご愛用者登録をしていただいた方を対象に、2011年2月と5月に「GOPAN FAN MEETING（ゴパンファンミーティング）」を開催しました。これは、実際にGOPANを使用されている立場ならではの感想や意見を直接お聞きして今後の商品開発や普及のための取り組みに活用すること、ご使用者同士のコミュニケーションを促進することを目的としたイベントです。参加者の皆さまの貴重な生の声を開発チームにフィードバックし、着実に改善・改良につなげていくとともに、今後もご愛用者の皆さまと一緒にGOPANブランドを大切に育てていきたいと考えています。

GOPAN FAN MEETINGの様子

■事業部門を通じたCS対応

業務用機器や部品など法人のお客さまに関しては、お客さまの事業特性を理解した上で、そのニーズに応える必要があるため、それらの機器や部品を取り扱う事業部の営業部門がお客さまのご要望に対応しています。また、事業部のCS部門では、取引きいただいている製品や営業窓口の応対など独自に設定した項目について、営業窓口を介さない方法でお客さまの満足度を調査するなど、CS向上に取り組んでいます。これにより、お客さまのビジネス課題を解決する最適なソリューションを提供するとともに、ビジネスパートナーとしてのより良い信頼関係の構築と維持に努めています。

当社では、常にお客さまの視点に立った商品づくり(ユーザー中心設計)をめざし、ユニバーサルデザインを推進しています。年齢・性別・障がいの有無などにかかわらず、できるだけ多くのお客さまにユーザビリティ(使いやすさ)を提供できるよう、商品開発の過程において、「使う前」「使う時」「使った後」の各場面での配慮項目を検討します。それらの項目が商品に適切に反映できているかどうかを、お客さまにも参加いただく調査や評価テストで検証し、結果に基づいて改善を重ねます。そうすることでより魅力ある商品を提供できると考えています。
具体的には次のような取り組みによってユニバーサルデザインの考え方を実現しています。

■開発者が体験することによる特性の理解

開発者自身が高齢者の擬似体験や障がい者の状態を体験し、多様なお客さまの特性を理解することで、配慮すべき点を明確にし、開発を進めています。

開発者自身の体験

■お客さまへのヒアリング調査による要求事項の明確化

商品開発の初期段階でヒアリング調査などを行ってお客さまの生の声を聞き、商品の問題点やニーズなど、お客さまの要求事項を開発メンバー全員が理解した上で開発を進めています。

お客さまへのヒアリング調査

■評価テストでのユーザビリティ(使いやすさ)の検証

開発段階でのシミュレーターや現行商品でのユーザビリティ評価テストを実施し、抽出した問題点や課題の改善を繰り返すことで、より使いやすく顧客満足の高い商品が提供できるよう取り組んでいます。

ユーザビリティ評価テスト

■科学的検証による客観的データ分析

人間工学の専門家や外部機関と協業して科学的かつ定量的なデータ分析を行うことで、デザインの優位性を数値で理解でき、プロトタイプモデルなどの比較調査もより客観的に行えます。

科学的検証

■ガイドラインや開発ツールによる知識の共有

ユーザビリティの配慮項目やユーザー中心設計のプロセスを全社共通のガイドラインとして制定し、商品開発時の指針として活用しています。社内横断的な専門委員会では開発手法や開発ツールなどの事例紹介を行い、ユニバーサルデザインの取り組みの定着を図っています。

事例報告会

お客さまの個人情報の適切な管理

お客さまセンター（守口地区）は、個人情報の適切な取扱いをしている事業者に付与される「プライバシーマーク※1」の使用認定を受けています。プライバシーマークによる自主的で、より高い保護レベルの個人情報保護マネジメントシステムを確立・運用することで、個人情報保護法に準拠した個人情報の取り扱いはもちろんのこと、お客さまの情報を厳格に管理し、保護しています。

※1　日本工業規格「個人情報保護マネジメントシステム要求事項（JIS Q 15001）」に基づき、第三者が客観的に評価する制度で、使用認定を受けるには個人情報の取扱いを適切に行う体制等を整備することが求められます。お客さまセンター（守口地区）は、「三洋テレフォンサービス株式会社」として、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)より認定を受けています。

お取引先とともに

多岐にわたる材料・部品などを調達している三洋電機グループでは、お取引先の公正な選定をはじめ、法令の遵守を基本とした購買活動を通じて、お取引先との良好な関係づくりに努めています。

厳正かつ公正な取引の徹底

購買の基本方針

当社グループでは、「資材購買の基本方針」にしたがって、お取引先の対象を国内外に広く求め、グローバルかつオープンな購買に努めています。
お取引先の選定にあたっては、当社グループの基準に基づき、厳正かつ公正に、総合的な評価を実施しています。評価項目には、品質、コスト、納期などに加え、環境対応、遵法状況、人権配慮などの社会性項目も組み込んでおり、ともに企業の社会的責任を果たしていく考えです。
毎年定期的に社内の購買担当者を対象に「購買大会」を開催し、方針とそれに基づいた重点施策を徹底しています。

資材購買の基本方針

1. **グローバルかつオープンな購買**
   購買活動の対象を国内外に広く求め、お取引先さまには機会均等を旨とし、お客さまにご満足頂くため、最適な品質、価格、納期でグローバルかつオープンな調達を推進いたします。
2. **厳正かつ公正な取引先の選定**
   弊社の基準に基づき、厳正かつ公正に、総合的な評価を実施し、公正で透明な取引先の選定に努めます。
3. **取引先との健全なパートナーシップ**
   お取引先さまとの健全な取引関係を通じ、お互いの使命を果たす「良きパートナー」として相互理解を深め、信頼関係を築いてまいります。
4. **環境に配慮した「グリーン調達」**
   環境負荷の小さい物品を、環境保全に積極的なお取引先さまから優先的に購入する「グリーン調達」を推進し、地球環境との共生を図ります。
5. **法令と社会規範の遵守**
   国内外の関連法規および社会規範を遵守し、また秘密情報は厳格に管理し、機密の保持に徹します。

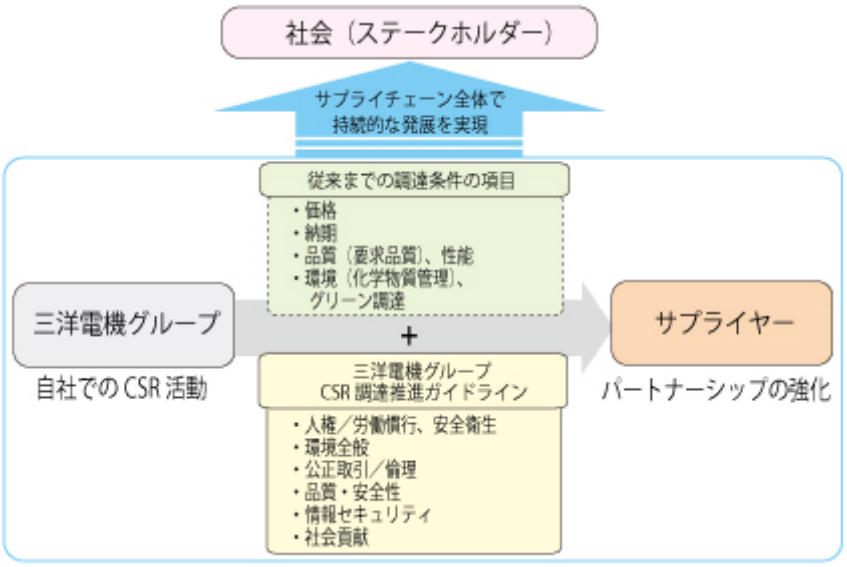
「下請法」の遵守

お取引先と締結した取引基本契約書を誠実に守り、下請代金支払遅延等防止法（下請法）の対象取引について、法令遵守の徹底に取り組んでいます。
購買関係部門の役員および従業員を対象に、下請法に関する意識と知識のレベルアップを図るための社内教育を定期的に実施し、理解度テストで習熟度の確認もしています。2010年度は研修会と説明会を合計4回開催し、380名が受講しました。お取引先との商談コーナーにはポスターを掲示し、業務の現場での意識づけも図っています。そして、実際に法令や社内規定にしたがった公平・公正な取引が遂行されているかを確認するための社内調査や自主監査を実施しています。
また、当社Webサイト上に「下請取引に関する通報窓口」を設け、お取引先から情報をご提供いただくことにより下請取引における重大な違反行為を未然に防ぐ仕組みも整えています。当社の下請取引に関して問題発生が予想されそうなときには積極的にご活用いただくようお取引先に案内しています。

CSR調達の推進

CSR調達は、調達先や委託先企業のCSRの方針や取り組みの状況を調達条件として考慮する仕組みです。自社のCSRに対する考えや方針を明らかにし、お取引先にも同様の取り組みを求めることで、お取引先とともにお客さまや社会からの要請に応え、顧客満足度の向上と社会からの信頼の獲得をめざします。
当社グループでは、2009年度に社団法人電子情報技術産業協会（JEITA）の「サプライチェーンCSR推進ガイドブック」に準拠した「三洋電機グループCSR調達推進ガイドライン」とそれに対応したチェックシートを作成し、国内外のお取引先に提供して、自社の状況を自己評価していただくよう要請しています。ガイドラインに含まれるCSRの取り組み分野は、「人権・労働」「安全衛生」「環境」「公正取引・倫理」「品質・安全性」「情報セキュリティ」「社会貢献」としています。当社グループでは、調査結果を検証し、お取引先に対して必要なフォローアップアクション（現地確認、改善計画の要請など）をとります。この取り組みを通じて、当社グループはお取引先とともに持続的に発展していきたいと考えています。

■当社グループのCSR調達の考え方



海外子会社の購買担当者向けに研修会を開催

当社グループでは、アジア・中国地域での資材購買が毎年伸びており、特に中国の華南地区における購買額がグループ全体の25%以上を占めるようになっていることから、海外子会社においてもCSR調達を開始します。

海外でのCSR調達の実施にあたり、中国に所在する子会社の購買担当者向けに「CSR調達の基礎研修」を開催し、大連地区、華南地区の事業所からあわせて100名以上が参加しました。
購買担当者は、当社グループのCSRの考え方、ガイドラインの内容や推進計画を十分に理解し、「CSR調達を通じてサプライチェーン全体の持続的な発展を実現する」という認識を持って、お取引先にご協力を依頼しています。

中国（華南地区）での研修会

グリーン調達

当社グループでは、環境保全に積極的なお取引先から当社自らが設定した環境配慮の基準に適合した物品を購入するグリーン調達を国内外で推進し、環境負荷化学物質の削減に取り組んでいます。
具体的には、当社が定める「環境負荷化学物質管理基準」に基づき、使用禁止物質や管理基準に適合しない物質の「不使用承諾書」「不使用証明書」の提出をお取引先に要請し、運用しています。また、お取引先のご理解とご協力を得て、特定化学物質の不使用承諾書のほか、取引基本契約書や覚書での環境条項の取り交わしを行っています。

より良い製品づくりのための積極的なコミュニケーション

当社グループでは、より良い製品づくりに向けたお取引先との情報交換や、お取引先のご意見・ご要望を聞くための機会を積極的に設けています。

■開発購買の実施

当社の設計開発部門と購買部門が連携し、お取引先とともに開発初期段階（商談／商品企画）からコスト、品質・安全性、環境配慮などを追求する開発購買を実施しています。特に業務用機器分野ではVE/VA検討会（付加価値創造）やテアダウン検討会※1にもお取引先に参画いただき、より良い製品づくりに共同で取り組んでいます。
※1　製品を部品単位まで分解し、製造工程を含め部品ごとに品質や安全性を考察し、製品を進化させる取り組み。

■お取引先さまのための「三洋品質管理ガイドライン」

お取引先とともにより良い製品づくりを行うため、品質に関して当社からお願いする基本的事項をまとめた「三洋品質管理ガイドライン」を発行し、国内外のお取引先に配布しています。
当社の品質方針や「安全優先のモノづくり」の考え方に基づき、品質問題を未然に防止するための取り組みを中心に、コンプライアンスの徹底やグリーン調達へのご協力などもあわせて要請しています。

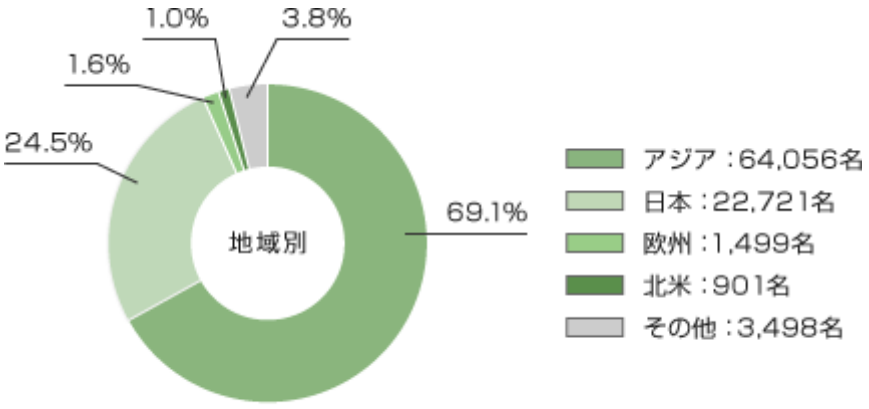
従業員とともに

「企業は人、個を磨き、個を活かす」の人事理念のもと、従業員の多様な個性を尊重し、一人ひとりが意欲にあふれ、その能力を最大限に発揮できる環境づくりに力を注いでいます。

公正な雇用

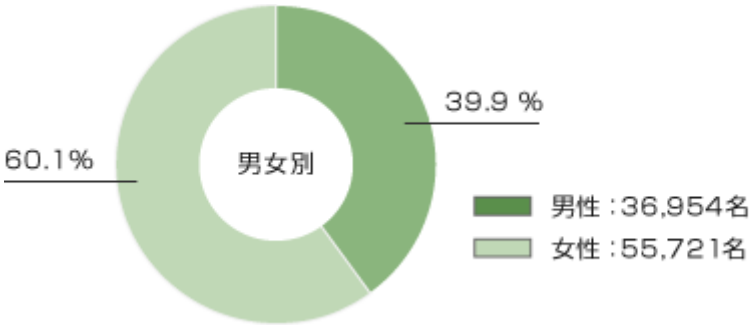
世界規模で事業を展開する当社グループは、国内外で92,675名（2011年3月末現在）の従業員を雇用しています。性別には偏りがなく、雇用地域も全世界にわたり、多様性に富んだ従業員構成になっています。
募集、採用、昇進、研修など雇用に関するあらゆる場面において、当社グループの「行動基準」および「行動・倫理規範」に沿って、公平かつ公正に対応しています。各国の関連法規を遵守することはもちろん、国連世界人権宣言やILO国際労働基準などの趣旨にのっとり、従業員一人ひとりの人権を尊重し、人種、宗教、国籍、年齢、性別などによる差別や制限は行っていません。また、いかなる形態であろうと強制労働、児童労働を認めていません。

■2010年度地域別従業員数※ ー 連結

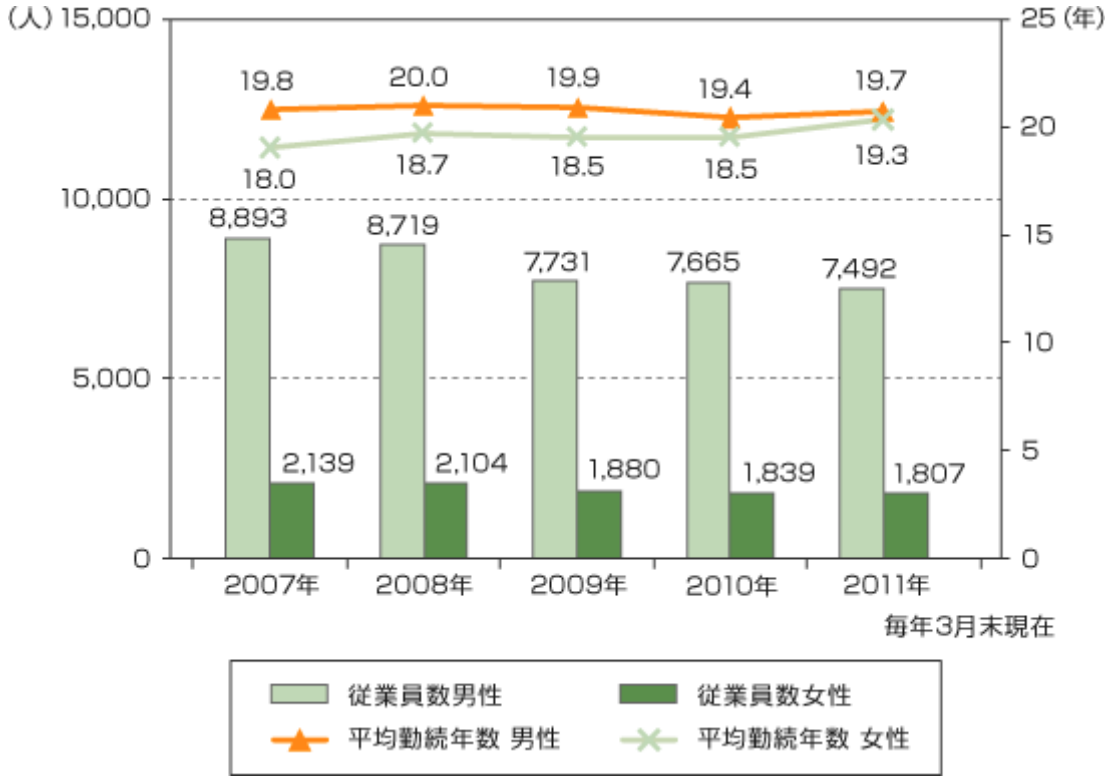


※アジア：中国を含む。
その他：中南米、アフリカ、中近東、CIS等。

■2010年度男女別従業員数 ー 連結



■男女別従業員数および平均勤続年数の推移 ― 三洋電機(株)単独



■採用実績(人) ― 三洋電機(株)単独

		2008年度	2009年度	2010年度
職種別	技術系	315	228	57
	事務系	97	52	14
性別	男性	348	238	64
	女性	64	42	7
新卒・中途	新卒	226	274	56
	中途	186	6	15

セクシャルハラスメントの防止

セクシャルハラスメントは、受けた人の人権を傷つけ、職場環境の悪化や働く意欲の低下にもつながります。当社ではその防止策として、労使で運営している苦情処理委員会のなかに、職場の上司を介さず匿名で相談できる「セクシャルハラスメント相談窓口」を設けています。また、従業員の意識啓発のための研修を実施したり、注意すべき言動を記載した携帯可能な心得カードを配布するなど、男女ともにより働きやすい職場環境づくりを進めています。

ダイバーシティ（人財の多様性）の推進

私たちは従業員一人ひとりの多様な個性こそが、新たな価値を創造し、成長するための原動力になると考え、国籍の多様化、女性の活用、障がい者雇用、現地人財※1の登用などに取り組んでいます。

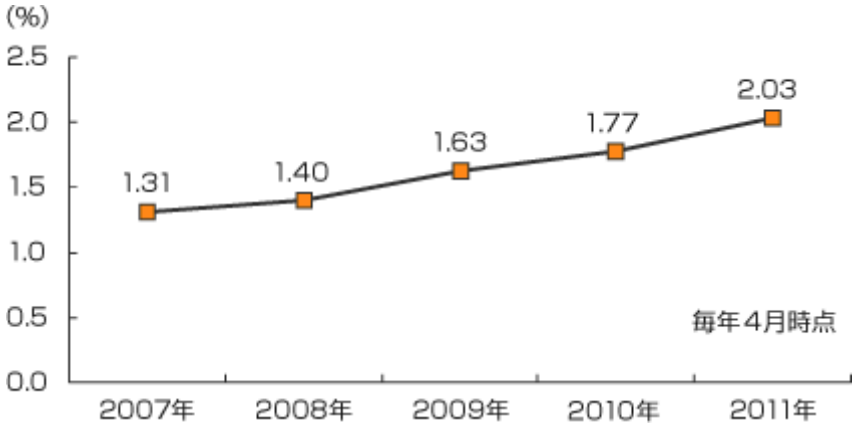
※1　当社グループでは、従業員をかけがえのない財産ととらえ、「人財」と表記しています。

女性の活躍を推進

女性の活躍をより推進するため、労使一体で「ポジティブアクション委員会」（男女半数ずつで構成）を設け、男女の適正な評価・処遇の浸透に関して積極的に議論しています。議論に基づく取り組みが着実に実を結び、女性従業員の活躍は、企画、営業、技術開発など多部門に渡っています。
2008年度からは、女性従業員自らの意識変革を促すことを目的に「SANYO女性フォーラム」を開催しています。フォーラムでは、社内の女性役職者※2と女性一般職員の懇談会を実施し、働きがいと昇進との関係や仕事と家庭との両立方法など日ごろの思いや悩みを共有し、議論・交流を行うことで、自己啓発へのモチベーションを高めています。

※2　課長職以上を役職者と定義しています。

■全役職者に占める女性役職者※2比率の推移 ― 三洋電機（株）単独（出向社員を含む）



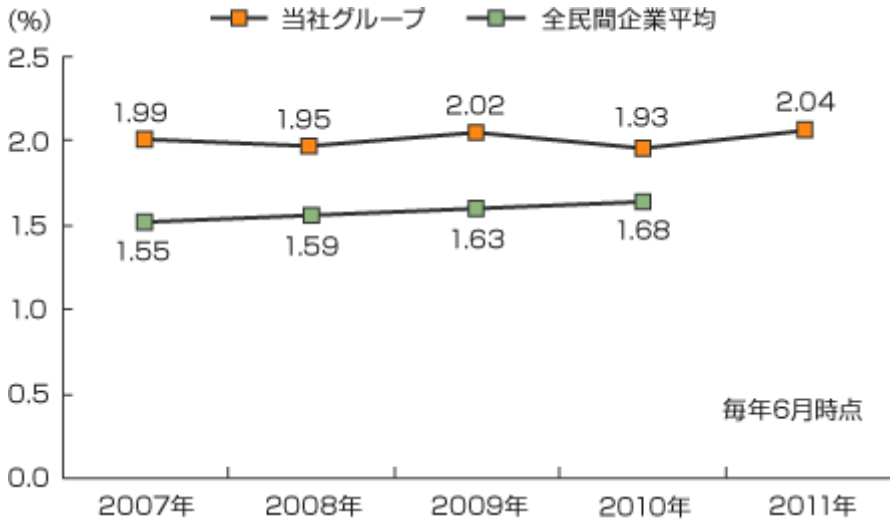
「SANYO女性フォーラム2010」 懇談会の様子

障がいを持つ従業員にもやりがいのある職場を提供

すべての人々がやりがいを感じ、ともに働けるよう、当社グループでは障がいを持つ方々の雇用機会の拡大に努めています。現在、「人と環境にやさしい企業」という企業理念のもと、心の安らぎ(ハート)と生態・環境への優しさ(エコロジー)を追求しながら環境・園芸事業を中心に手掛ける三洋ハートエコロジー株式会社、「恵まれた環境のなかで障がい者とともに歩む」ことを目標に掲げ、掃除機や椅子式マッサージ機などの電気機器の組み立てを手掛ける播磨三洋工業株式会社の2社の特例子会社※3をはじめ、国内各地の事業所で障がいを持つ従業員がそれぞれの適性を活かした業務に従事しています。
当社グループの障がい者雇用率※4は、2011年6月現在で2.04%となっています。

※3 「従業員数に占める障がい者比率が20%以上」など一定の条件を満たす子会社のこと。障害者雇用促進法により、特例子会社の従業員を、親会社の障がい者雇用率の計算に含めることができます。
※4 三洋電機を親会社とし、特例子会社2社、特例認定関係会社6社をあわせて、雇用率を算定しています。

■障がい者雇用率



現地人財の積極的な登用

海外各拠点では、事業のグローバル化の進展に伴い、製造をはじめとして、技術開発、品質管理、営業、事業企画などさまざまな分野で現地雇用を実現しており、当社グループ全従業員の約70%が海外での現地雇用になっています。より現地に密着した事業経営とグローバルレベルでの人財の最適配置を実現するために、グローバルマネジメント機能を強化し、それぞれの国・地域にあった人財育成制度や評価処遇制度を整備しています。

働きがいのある職場づくり

仕事と家庭の両立を支援

当社グループは、男女を問わず、仕事と家庭を両立させたいと希望する従業員にとって働きやすい環境づくりを進めています。
なかでも、育児支援においては労使一体の「次世代育成支援対策委員会」を中心に各種制度を整備し、その利用促進のための意識啓発や職場風土の醸成に積極的に取り組んできました。その結果、2007年4月、2009年4月に次世代育成支援対策推進法に基づく認定※1を取得しています。2009年度からは、男性もより育児休職を取得しやすい環境づくり、育児休職からの職場復帰支援プログラムの充実などに重点を置いて取り組んでいます。
また、介護支援においても、介護勤務制度の取得可能期間の拡大、介護勤務の勤務形態の多様化、「家族サポート制度」の対象者に「満60歳以上の扶養家族を有する従業員」を加えるなど制度の拡充を図っています。

次世代認定マーク「くるみん」

※1　子育て支援に関する行動計画を達成し、厚生労働省の認定基準をクリアすることで与えられるもの。

■仕事と家庭の両立支援制度と利用者数(人)－三洋電機(株)単独

育児支援関連制度		2010年度 利用者数
産前産後休暇	産前産後16週間(産後8週間確保)の休暇を希望にあわせて自由に設定し取得できる。	87人
育児休職	満1歳到達後の3月末までの子を対象とする育児休職制度。 回数制限なし(短期間での夫婦の交代が可)。 配偶者が子を養育できる状態であっても取得可。(たとえば、妻が専業主婦でも取得可)	女性:108人 男性:1人
育児勤務	小学校6年生3月末までの子を対象とする短時間勤務制度。 午前、午後、6時間、7時間の4勤務形態から選択可能。	女性:276人 男性:3人
家族サポート制度	慶事祝金:出産・入園ならびに小・中・高校入学時に祝金を支給。 育児アシスト:満3歳までの扶養家族を有する従業員を対象に年1回、アシスト費用を支給。	
看護休暇	小学校入学までの子を持つ従業員に対し年間10日以内および小学校入学後卒業までの子を持つ従業員に対し年間10日以内の取得可能。	
慶弔休暇(妻の出産)	出産予定日1週間前から出産後3週間までの間に5日間取得可能。	
在宅保育サービス	小学校3年生までの子を対象に、在宅保育サービスの割引券を発行。	
再就職制度	出産・育児を理由に退職した人の再就職制度(1974年に労使協定)。	

介護支援関連制度		2010年度 利用者数
介護休暇	介護を目的とする休暇制度。年間10日まで取得可能。	4人
介護休職	介護を目的とする休職制度。 1年間まで取得可能(復職が見込まれる場合は6カ月を限度に延長可)。 月額基本給の40%および社会保険料本人負担分相当額を介護休職手当として支給。	6人
介護勤務	介護を目的とする短時間勤務制度。 午前、午後、6時間、7時間、週3日フルタイム、週4日フルタイムの6勤務形態から選択可能。 上記介護休職制度との併用可能。	7人
家族サポート制度	高齢者アシスト:満60歳以上の扶養家族を有する従業員を対象に年1回、アシスト費用を支給。 介護アシスト:要介護状態の扶養家族を有する従業員を対象に年1回、アシスト費用を支給。	

その他の制度	
不妊治療支援	不妊治療目的での休職可。
海外勤務配偶者休職制度	配偶者の海外勤務期間中、帯同家族として同行する場合に休職可。

従業員との誠実な対話

当社グループでは、従業員および労働組合との対話を通じた良好な関係づくりを重視しています。三洋電機株式会社および主要な国内グループ会社の約13,200名に及ぶ従業員が加入する三洋電機労働組合との間では、従業員の労働条件などに関して日常的に協議しており、労使のトップが出席する労使協議会も定期的に開催しています。労使協議会では、経営トップが会社の経営方針を説明するとともに労働組合から提示される従業員の声を受け止め、それらの声を経営に反映させるよう努めています。

総合労使協議会

適正な評価と処遇

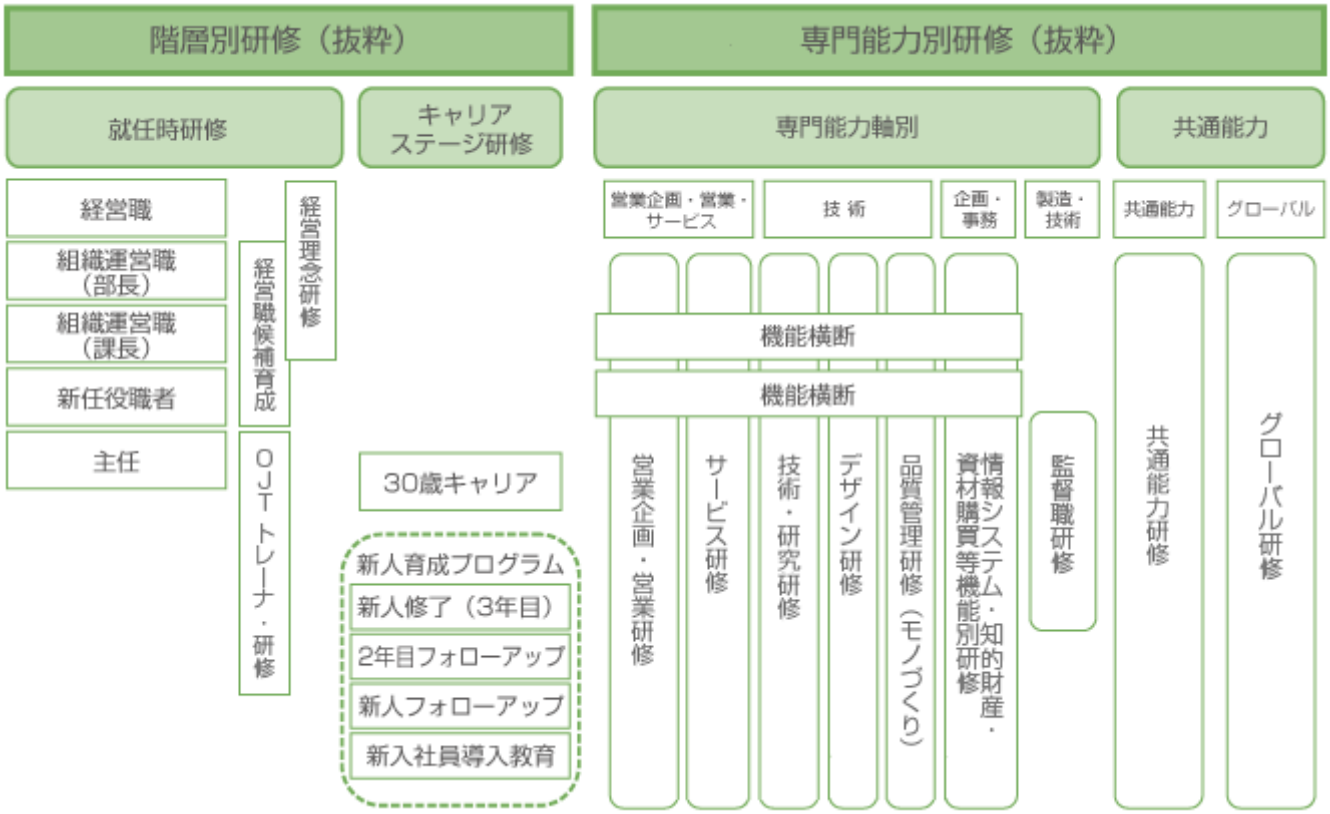
当社グループが今後も持続的に成長するためには、経営理念や経営方針に沿って、組織の役割を明確にし、組織として進むべき方向を一致させ、求心力を高めることが重要だと考えています。
そのため、現在の人事制度では、組織の役割とそのなかで従業員一人ひとりに期待する役割、それぞれの役割を遂行するために習得してほしい能力を、「役割定義書」「能力要件定義書」として明示し、目標管理制度や評価基準、昇格要件などを定めています。期待する役割に対する遂行状況や、能力の習得度合いの両面をバランス良く評価し、処遇に反映させることで、「納得性・透明性・公平性」の高い人事制度としています。
この人事制度を徹底していくことで、従業員一人ひとりが、自らの役割を認識し、「常に変革に挑戦し続ける人財」を継続的に育成することができると考えています。一方で、高い成果を追求しようという従業員のモチベーションを喚起することで、従業員による価値創造と自己成長を促す企業風土を醸成し、従業員にとってより働きがい・やりがいのある会社にすることをめざしています。

当社グループでは、人事制度にあわせて職種別に求められる能力要件を整備し、能力開発プログラムを構築しています。キャリア別の能力開発プログラムは、OJT、階層別研修、専門能力別研修、キャリアパスで構成されており、従業員の中長期的なキャリアプラン設定に役立つ仕組みとしています。集合研修、通信教育に加えて、eラーニングも充実させているほか、海外留学制度や社外指導機関による講座への参加など、多様な形で能力開発を支援しています。このようにして、従業員一人ひとりが自己実現とやりがいを創出し、その能力を最大限に発揮できる環境づくりを進めています。

集合研修（講義）

集合研修（グループワーク）

■三洋電機のOFF-JT体系



職場の労働安全衛生

安全衛生管理体制

当社グループでは、労使、産業医および健康保険組合で構成する安全衛生委員会を設置しており、中央安全衛生委員会が全社の「安全衛生活動方針」を決定し、各事業場の安全衛生委員会がその方針に基づき、各々の業務特性や状況に応じた方法を加味した安全衛生活動を実施しています。毎年、経営トップから職場担当者までが参加する全社安全衛生大会において、当社グループの安全衛生管理の現状および当年度の活動方針を確認するとともに、事業場での活動事例の報告などを通じて安全衛生意識を高めています。

全社安全衛生大会

三洋労働安全衛生ポリシー

労働安全衛生理念

安全と健康は何ものにも優先

わが社は、人事理念「企業は人、個を磨き、個を活かす」の精神に基づき、「心身ともに健康で安全に働ける快適な職場」の実現と「安全文化の創造と醸成」に向けて万全の配慮と不断の努力を行う。

労働安全衛生行動指針

1. 法の順守
2. 経営資源の投入
3. 労働安全衛生マネジメントシステムの構築と継続的改善
4. 役割、権限、責任の明確化・組織体制の整備
5. 危険・有害要因の除去・低減
6. 安全衛生目標の設定・行動計画の作成と実行
7. 監査の実施と事業者（経営者）による見直し
8. 教育・訓練

当社グループでは、危険ゼロ職場の確立に向けて、職場の潜在的な危険性や有害性を事前に抽出して適切な安全対策を講じるリスクアセスメントを実施しています。また、毎月定期的に安全衛生に関する社内報を発信したり、全社一斉の安全朝礼を実施するなど安全意識の向上に努めています。

■リスクアセスメント

2010年度は、国内事業所においてリスクアセスメント研修会を重点的に開催し、全製造事業場においてリスクアセスメントの導入を完了しました。それにより、製造事業場では、設備危険個所へのカバーの取り付け、安全保護具基準などの整備、安全な作業方法の徹底など、危険ゼロ職場の確立に向けた活動が着実に定着しています。
2011年度は、安全管理水準の高位平準化に向けて、リスクアセスメント基準を強化するとともに、製造以外の事業場を含めた国内全事業場への導入を進めます。

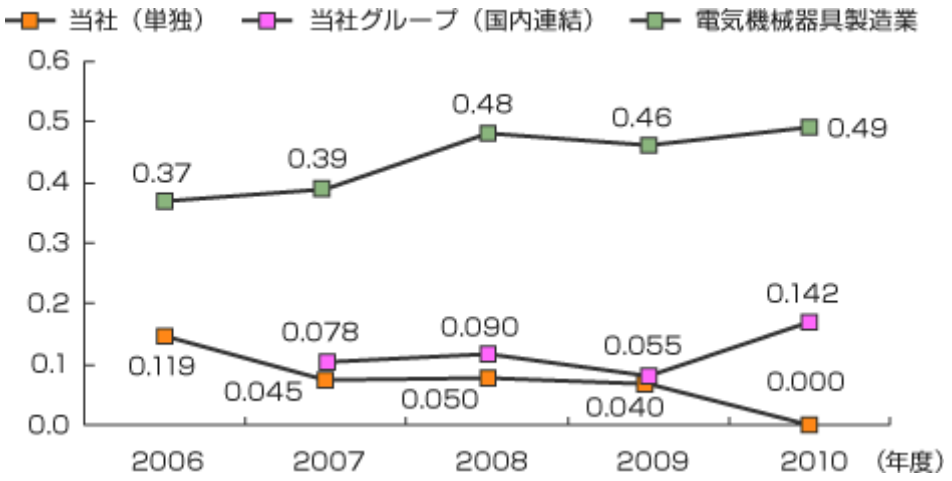
■労働災害への対応

労働災害が発生した場合は、類似災害を防止するため、安全衛生責任者を通じて「災害速報」を全社に配信し、注意喚起と対策の横展開を行います。そのうち、休業災害や重大災害が発生した事業場および3カ月以内に複数回の労働災害が発生した事業場については「安全管理要対策事業場」に指定し、3カ月間に渡って集中的な改善活動や職場パトロールを行い、再発防止対策の確実な実施と安全管理体制の強化を図っています。

■労働安全衛生マネジメントシステムの導入に向けて

労働安全衛生マネジメントシステムの導入に向けて管理体制を強化するため、全社の安全衛生管理基準を再整備し、PDCAサイクルに沿った活動の徹底を図っています。また、国内事業所において安全衛生担当者研修会を定期的に開催し、安全管理水準向上のためのキーパーソンとなる人材育成に取り組んでいます。

■災害発生度数率(100万時間あたり) – 三洋電機(株)単独／国内連結



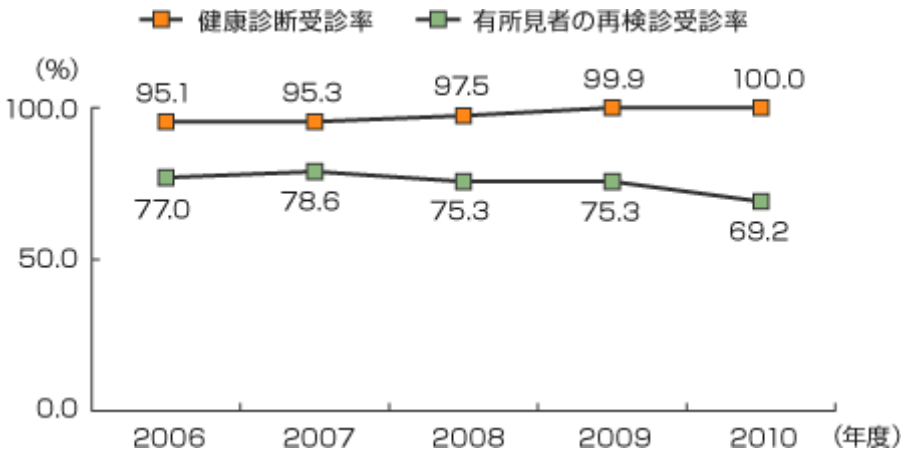
■強度率 – 三洋電機(株)単独／国内連結

1,000延実労働時間あたりの労働損失日数

	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
当社(単独)	0.2988	0.0010	0.0001	0.0015	0.0000
当社グループ(国内連結)	–	0.0020	0.1360	0.0008	0.0020
電気機械器具製造業	0.05	0.05	0.04	0.02	0.13

長時間労働やメンタルヘルスの不調による健康障害防止策、生活習慣病対策を踏まえた定期健康診断の実施と有所見者に対する精密検査の受診の徹底など健康保持・増進策を重点的な活動方針として全社へ展開しています。

■健康診断受診率 – 三洋電機(株)単独



■健康チャレンジ21

2009年度から「健康チャレンジ21」として、BMI※1標準を大きく上回るもしくは下回る非標準者の減少、BMIの平均値の引き下げ、喫煙率の引き下げを重点目標に掲げ、各地区の安全衛生委員会が中心となって、従業員の自発的な生活習慣の改善を支援するためのさまざまな取り組みを行っています。
2011年度は定期健康診断による個々人の自己点検と「健康チャレンジ21」の取り組みを連動させ、職場生活の基盤となる、従業員の健康管理や体力づくりをより一層進めていきます。

※1 Body Mass Indexの略。体重と身長の関係から算出した、ヒトの体格(肥満度)を表す指数。

■メンタルヘルス対策

企業のメンタルヘルスを取り巻く状況は厳しく、メンタルヘルスの不調を原因とする休職者の割合が増加していることから、予防を含めた適切な対策が必要となっています。
当社では、メンタルヘルス休職者の発生予防と不調者の早期発見・早期対処を基本として対策を進めています。具体的には、定期健康診断、長時間労働対策、メンタルヘルスによるストレスチェックの結果に基づく個人ケアなどさまざまな機会をとらえて産業医面談を実施したり、職場環境改善活動の促進やメンタルヘルス相談体制の充実により重篤化の防止に取り組んでいます。
また、職場においてメンタルヘルスに対する正しい知識と適切な対応を行うためメンタルヘルス教育を継続的に実施しています。特に管理職に対する教育については、不調者との適切なかかわりが重要となるため、「休職者のための手引き」を発行し、休職者の休復職の支援をチーム単位で実施できるようにしました。

■長時間労働による健康障害防止策

長時間労働は、健康障害だけでなく、疲労や集中力低下による労働災害やメンタルヘルス不調にもつながり、安全衛生管理上の対策を要する問題です。
全社統一基準およびそれよりもさらに厳しく設定した事業場独自基準を超えて時間外労働を行った従業員については、産業医が面談を実施して作成した意見書をもとに職場での就労環境の改善を行っています。
また、長時間労働そのものを是正するために、常態化している職場に応じた措置をとるとともに、全社的な定時退社日の運用徹底や、総労働時間管理として年次有給休暇の取得推進などの取り組みを行っています。

地域社会とともに

三洋電機グループの経営資源や得意分野を活かしながら、地域社会の発展・充実、地域社会との共生をめざした社会貢献活動に取り組んでいます。

地域社会との対話

当社グループでは、それぞれの国や地域の法規制を遵守することはもちろん、地域の情勢や慣習なども考慮し、自社基準との融和を図りながら事業活動を進めています。
地域社会が企業に求める活動や対策を理解し、必要な協力を行うために、事業所単位で地域行政や地域住民の代表の方々との対話に努めています。また、それらの対話を通じて、当社グループの理念や事業活動に対する理解も深めてもらっています。

共生をめざした社会貢献活動

当社グループでは、「環境保全」「共生社会（だれもが自分らしく活躍できる社会環境づくり）」「青少年育成」を重点分野として、自社の経営資源や得意分野を活かした社会貢献活動を行っています。
また、従業員がそれらのボランティア活動に積極的に参加できる環境も整備しています。従業員一人ひとりがボランティアマインドを育むとともに、生活者としての視点を磨くことで、仕事への活力や生活の潤いを得ることができると考えます。
こうした企業市民としての活動を通して、地域とのパートナーシップを構築し、活性化させることは、自社の事業の発展にもつながる投資だと考えています。

従業員のボランティア活動支援

当社グループでは、従業員が積極的にボランティア活動に参加できる環境づくりの一環として、1992年度にボランティア休暇・休職制度を導入しました。2010年度はのべ187件のボランティア休暇の取得があり、従業員のボランティア活動の場はさまざまな分野に広がっています。
2006年度には従業員の社会貢献活動に対する表彰制度「シルバーリボン賞」を設け、職場での理解を深めることで、より活動しやすい環境をつくるとともに、社内におけるボランティアマインドの向上をめざしています。

2010年度シルバーリボン賞表彰式

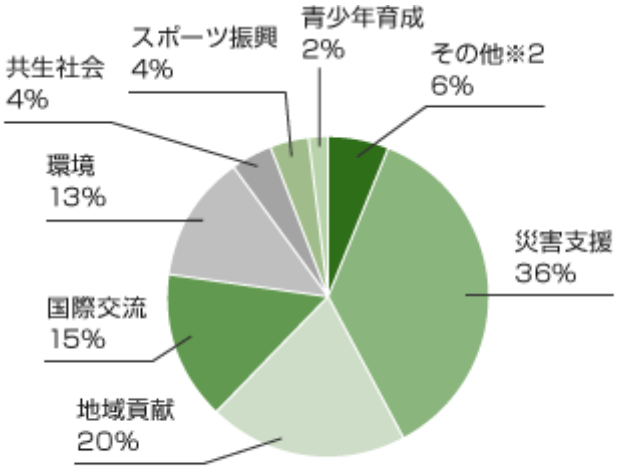
■ボランティア休暇

従業員が平日にボランティア活動やコミュニティ活動に参加する場合、年間6日（半日12回）まで有給の特別休暇を取得できます。

■ボランティア休職

従業員が長期間ボランティア活動に参加する場合、1カ月以上1年未満の有給の特別休職が認められます。（青年海外協力隊参加の場合は、参加のための研修および実際の参加期間。）

■2010年度地域社会・社会貢献活動への支出※1の分野別割合 – 三洋電機(株)単独



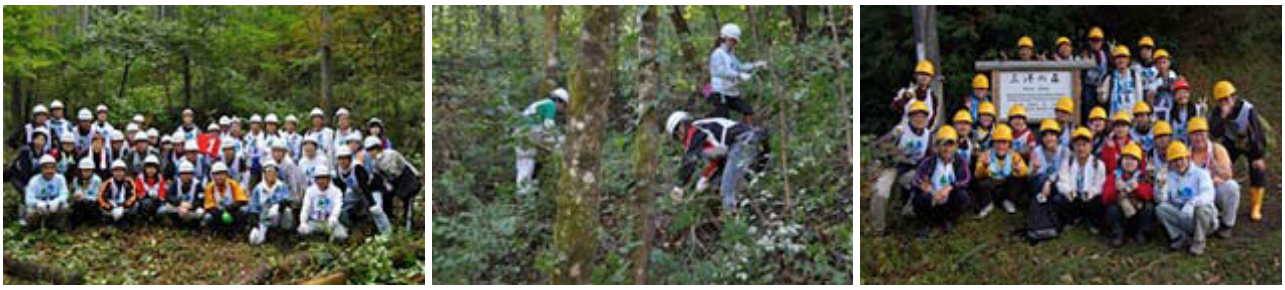
※1　現金もしくは現物(製品)による支出としています。
※2　「その他」には、医療、メセナなどの分野への支出が含まれます。

活動事例

■Environment for All（みんなの環境）活動

2005年度から「森と水を守る」活動の一環として、「三洋の森」づくりワークキャンプを行っています。群馬県高崎市倉渕町と京都府南丹市美山町の山林において、地元の方々とのコミュニケーションを図りながら、基本作業である下草刈り、ツル除去、枝打ち、熊はぎ※1防止策、植樹などを中心とした森林保全活動を行っています。これは従業員のボランティアによる活動で（ボランティア休暇取得対象）、開始以来、参加者数は延べ433名となっています。
また、「自然環境セミナー」を開催して国内の主な事業拠点に中継配信し、各事業所が地域の事情に応じた「森と水を守る」活動を展開できるよう、きっかけづくりをしています。

※1　熊によって剥ぎ取られた部分から凍害で枯れてしまう被害。



「三洋の森」づくりワークキャンプ
（左から、群馬県の参加者、群馬県での作業風景、京都府の参加者）

■ビーチクリーンアップキャンペーンへの参画

同キャンペーンは、海岸のゴミを拾い、その種類と数を調査して発生源から対応策を考えるという国際的な環境保全活動です。当社グループではその趣旨に賛同し、1992年度より大阪府貝塚市の二色の浜海岸において、他社と協同で活動を行っています。ゴミが海洋に及ぼす影響を知り、自然環境保全の大切さを学ぶ場として、2010年度までに1,407名の従業員とその家族がボランティアで参加しています。
2010年度には、これまでの活動から得られた「たばこの吸い殻が毎回、回収物ワースト1である」という調査結果をもとに、当社を含む「ビーチクリーンアップin二色の浜実行委員会」が、二色の浜を環境に配慮した安全安心な海岸にしようと、大阪府に禁煙条例化を提言しました。この働きかけが、大阪府遊泳場条例の改正（遊泳場内の原則禁煙）の一助となりました。

二色の浜海岸でのビーチクリーンアップ

回収物の分類

■福祉支援活動への参画

障がい者就労支援の一環として、2009年度から、エル・チャレンジ（大阪知的障害者雇用促進建物サービス事業協同組合）のご指導のもと、授産施設でつくられたクッキー、ケーキ、手芸小物などの販売会を当社本社ビルおよび大阪府下の事業所構内で行っています。これは売上に貢献するだけでなく、障がいを持つ方の社会参加の機会創出、出店団体同士の情報交換、当社従業員の福祉支援への理解など社会的に重要な役割を持つ活動で、積極的に取り組んでいます。その結果、多くの従業員がこの販売会での協力を楽しみにするようになり、当社を代表する社会貢献活動となっています。
また、公益法人等主催の「共に生きる障がい者展」や障害者基本法に定める障害者週間の行事である「障害者の社会参加を支援する企業展示会」に出展して当社グループの取り組みを紹介し、障がいを持つ方の雇用支援に関する意識啓発に協力しています。
また、(社福)大阪市社会福祉協議会が運営する大阪市地域貢献活動マッチングシステム「Com link・こむりんく」に2009年度から参加しています。これは、企業やNPOが持っているまだ使える遊休品などを同システムのホームページに掲載して希望団体を募集し、双方合意の上で提供する仕組みです。これは、地域社会からの要望に応えられ、遊休品の再利用によって地球環境保全にも貢献できる機会として、積極的に取り組んでいます。

当社事業所での福祉支援販売会

障害者週間の展示

■エネルギー環境教育「小学校ECO EDUCATION　PROGRAM」

当社では、2005年度より約1,500回くり返し使える充電池「eneloop」を題材として、子どもたちに「電池をくり返し使う」ことでも資源や地球環境を大切にできることを伝える、エネルギー環境教育を実施しています。従業員が講師として伺う「出前授業」のほか、環境教育教材の無料提供も行い、小学校だけでなくNPOや自治体が行う環境教育活動も広く支援しています。
2010年度には、地球温暖化問題を契機に注目が高まっている「太陽電池」を題材としたプログラムもスタートし、太陽電池メーカーならではの体感型授業を通じて、子どもたちの太陽電池に関する幅広い理解や理科への興味を育てることを目指しています。
近年は海外でも環境教育への関心が高まっており、中国・蘇州市、シンガポール、タイ、英国、北米のグループ会社では、現地の行政機関やNPOとも協力しながら現地校への環境授業を実施しています。
また、2009年度からは当社グループの各事業所でも「社員&親子向け環境授業」を実施し、従業員とその家族の環境意識の向上にも取り組んでいます。
このような国内外での活動の結果、2010年度末までに54,000人を超える子どもたちが当社の環境教育プログラムに参加しています。

ソーラー充電器を使った充電体験

太陽電池の実験

■食育授業

2011年度より、おうちの「お米」からパンを作ることができるライスブレッドクッカー「GOPAN」を題材にした食育授業をスタートし、未来を担う子どもたちが、「日本の食文化」、「食料自給率の問題」、「地産地消の大切さ」などについて知り、考えるためのきっかけ作りを支援しています。講義だけでなく、GOPAN開発担当者や米づくりに携わる農家の方へのインタビュー映像や「米パン」の試食を通して、お米を相手に働く人々の思いや「米パン」の美味しさを伝えています。子どもたちのお米に対する興味を育て、それが「日本の農の未来づくり」に繋がっていくことを期待しています。

授業の様子

米パンの試食

三洋クリーンテクノロジー財団

三洋クリーンテクノロジー財団では、志ある皆さまから寄せられた寄付金と当社岐阜事業所内の太陽光発電システム「ソーラーアーク」の発電による経済効果分の資金（当社拠出）をもとに、クリーンテクノロジーに関係する若い技術者の育成やクリーンエネルギー普及のための活動の支援等を通じて地球環境保護に貢献しています。

■ソーラーエネルギー論文コンクール

財団は、ソーラーエネルギーに関する新たな視点や技術、可能性を発掘するとともに、若手研究者を支援することを目的として、2010年度より論文コンクールを開催しています。これは、日本の大学、大学院、高等専門学校の学生を対象として、ソーラーエネルギーに関する研究や提案、活動に関する論文を募集し優れた論文を表彰する制度で、入賞者・団体には賞金として研究支援金を提供します。

「ソーラーエネルギー論文コンクール2010」表彰式

■ぎふ地球環境塾への助成

ぎふ地球環境塾では、子どもたちに、地球環境問題の現状と環境をこれ以上悪化させないための手法を、講義と実習を交えて伝えています。30組の親子が毎月1回、一年間に渡って参加します。「子どもたちを、グローバルな視点で環境保全、自然保護を考えられる地球市民に育む」という活動目標に賛同し、財団はこの活動を助成しています。

参加者の皆さん

地球上には電気のない暮らしをしている人々が約15億人、アフリカには約5.5億人いるといわれています。当社は、アフリカの無電化地域で、電気やあかりが無いために充分な教育を受けられない子どもたちがたくさんいること、人々が灯油（ケロシン）ランプを夜間照明に利用しているために火災や排煙による健康被害が問題になっていることを知り、当社の得意分野である太陽光発電と蓄電池技術を使ったソーラーランタン※3を開発しました。

そして、アフリカ各国の無電化地域へ広く普及させることを目的として、2010年に国連開発計画（UNDP）の「持続可能なビジネス育成（GSB）プログラム」※4に参加し、2011年には国際協力機構（JICA）のBOPビジネス官民連携プロジェクトを受諾し、ケニアでパイロット事業を開始しました。

これらの調査で、ソーラーランタンの導入が人々の生活の改善や子どもたちへの教育機会の拡大といった社会的効果を高めるかを測定するとともに、現地事情に適したサプライチェーンの構築やマイクロファイナンス※5を利用したビジネスモデルの持続可能性について実証を行います。

事業発展と社会課題の解決の両面を見据えながら、持続可能なビジネスモデルを開発し、将来的には世界の多くの無電化地域において事業を通じた持続可能な社会の構築に貢献したいと考えています。

※2　BOP（Base Of the Pyramid; ベース・オブ・ザ・ピラミッド）とは、発展途上地域で年収3,000ドル以下の生活をする低所得者層をいい、全世界人口の約7割（40億人）がここに該当すると言われている。

※3　太陽電池を搭載したソーラーチャージャーを利用して、太陽エネルギーで発電したエネルギーを内蔵の充電池に充電しLEDで点灯する充電式のランタン。

※4　企業主導による貧困対策の促進を支援するプログラム。貧しい人々が、「必要な商品やサービス」「雇用機会、生計手段」を入手し、維持していくうえで、企業が本来の事業を展開しつつ、貢献できるよう支援することを目的としている。

※5　貧困者向けの小口金融。